

Research Article

Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies

J Ind Organ Psychol Stud
2020 7(2), 399-416
DOI: 10.22055/jiops.2020.32115.1166

Received: 31.12.2019
Accepted: 16.09.2020

**The Effectiveness of Ontology Training Based on Giddens
Theory on Role Ambiguity and Role Conflict**

Morad Karandish¹
Ali Mahdad^{2*}
Mohsen Golparvar³

1. PhD Student of Psychology, Department of Psychology and Educational Sciences, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran
2. Assistant Professor, Department of Psychology and Educational Sciences, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran
3. Associate Professor, Department of Psychology and Educational Sciences, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

Citation: Karandish, M., Mahdad, A., & Golparvar, M. (2020). The effectiveness of ontology training based on giddens theory on role ambiguity and role conflict. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 7(2), 399-416.

Abstract

Introduction

Prison is one of the workplaces that creates a lot of stress for its employees. Working in the prisons is difficult, and also leads to ambiguity and confusion in the assigned roles. This ambiguity and conflict can create psychological and physical problems for persons working in prisons which increase the risks of the workplace for them. This study aimed to investigate the effect of the ontology training based on Giddens' theory on the role ambiguity and role conflict in prison employees in Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad province.

Method

This study was a clinical trial and a two-group semi-experimental design with

* **Corresponding Author:** Ali Mahdad
Email: a.mahdad4490@gmail.com

pre-test, post-test, and follow-up of the three months. The statistical population consisted of all prison employees in Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad province. the research sample consisted of 30 employees who usually had problems related to their job in the prison environment, and these problems had a negative impact on various areas of their employment relationships. Participants were randomly assigned to experimental and control groups (each group of 15), and in 10 sessions, ontological training based on Giddens' theory was performed for the experimental group. Data were collected through the Role Ambiguity and Role Conflict Questionnaires (Rizzo et al., 1970) and were analyzed using analysis of covariance (ANCOVA).

Results

Results showed that there was a significant difference in role ambiguity and role conflict between experimental and control groups in the two stages of pre-test and post-test ($p < 0.01$). This effect continued during the follow-up phase also ($p < 0.01$).

Discussion

Based on the results of present study, it can be said that the implementation of ontological training based on Giddens theory reduces role ambiguity and role conflict in prison employees and the use of this training can be effective in reducing some problems related to prison work environment.

Keywords: ontology training, Giddens theory, role ambiguity, role conflict

اثربخشی آموزش هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز بر ابهام نقش و تعارض نقش

مراد کاراندیش^۱
علی مهداد^{۲*}
محسن گل‌پرور^۳

۱. دانشجوی دکتری روان‌شناسی، گروه روان‌شناسی و علوم تربیتی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

۲. استادیار گروه روان‌شناسی و علوم تربیتی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

۳. دانشیار گروه روان‌شناسی و علوم تربیتی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

چکیده

زندادان یک محیط کاری است که استرس زیادی را برای کارکنان به وجود می‌آورد و فعالیت در آن به‌عنوان یکی از سخت‌ترین مشاغل محسوب می‌گردد که ابهام و سردرگمی در نقش‌های محول‌شده را نیز در پی دارد. بدیهی است این ابهام و تعارض می‌تواند زمینه بروز مشکلات روانی و جسمی را برای افراد شاغل در زندادان ایجاد نماید و خطرات محیط کار را برای آن‌ها مضاعف نماید. مطالعه حاضر با هدف بررسی تأثیر بسته آموزشی هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز بر ابهام نقش و تعارض نقش کارکنان زندادان‌های استان کهگیلویه و بویر احمد انجام گردید. این مطالعه از نوع کارآزمایی بالینی و طرح نیمه‌آزمایشی دو گروهی با پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری سه‌ماهه بود. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان زندادان‌های استان کهگیلویه و بویر احمد و نمونه آماری نیز ۳۰ نفر از کارکنانی بودند که معمولاً در محیط زندادان، مشکلات مرتبط با سازگاری شغلی داشتند و این مشکلات بر زمینه‌های مختلف روابط کاری آن‌ها تأثیر منفی گذاشته بود. افراد نمونه آماری به‌صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه

* نویسنده مسئول: علی مهداد

رایانامه: a.mahdad4490@gmail.com

هر گروه ۱۵ نفر) گمارده شدند و برای گروه آزمایش، در ۱۰ جلسه، بسته آموزشی هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز اجرا گردید. اطلاعات لازم جهت تحقیق حاضر از طریق پرسشنامه ابهام و تعارض نقش ریزو و همکاران گردآوری شد و داده‌های تحقیق نیز با استفاده از روش تحلیل کواریانس تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد در ابهام نقش و تعارض نقش بین سه مرحله پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری ($p < 0/01$) در دو گروه آزمایش و گواه ($p < 0/05$) تفاوت معنی‌دار وجود دارد و این اثربخشی در مرحله پیگیری نیز تداوم داشت ($p < 0/01$). بنابراین بر اساس نتایج مطالعه حاضر می‌توان گفت اجرای بسته آموزشی هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز باعث کاهش ابهام نقش و تعارض نقش در کارکنان زندان‌ها می‌گردد و استفاده از این بسته آموزشی می‌تواند در کاهش برخی مشکلات مرتبط با محیط کار کارکنان زندان مؤثر باشد.

کلیدواژگان: آموزش هستی‌شناختی، نظریه گیدنز، ابهام نقش، تعارض نقش

مقدمه

به اعتقاد بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری، سازمان‌ها وجه انکارناپذیر دنیای نوین امروز را تشکیل می‌دهند. گرچه سازمان‌ها به اشکال مختلف و بر پایه اهداف گوناگون تأسیس و سازماندهی می‌شوند، اما بدون تردید تمامی آن‌ها بر پایه تلاش‌های روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می‌آیند، اداره و هدایت می‌گردند (Taghavi Asl, 2012, cited in Yarian & Dinparvar, 2020). بر این اساس، موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از نیروی انسانی بر پایه علوم رفتاری دارد و این مشکلی است که به شکل فزاینده‌ای سرپرستان، مدیران و دست‌اندرکاران امور کار و سازمان را به خود مشغول داشته است (Sharafi, Mahdad, & Fazel, 2014). پس نیروی انسانی در هر سازمان به‌عنوان سرمایه اجتماعی و مهم‌ترین ابزار در آن سازمان قلمداد شده و مدیران باید تمام تلاش خود را در توجه به کارکنان و نیازهای آن‌ها بر اساس تفاوت‌های فردی‌شان مبذول نمایند تا بتوانند با ایجاد انگیزه در محیط کاری، سازمانی موفق و پویا جهت خدمت‌رسانی به مراجعین داشته باشند (Fattahi, Ghalandari, & Shirzad, 2016).

لذا می‌توان گفت مهم‌ترین موضوع در زمینه مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی کارکنان است که عملکرد شغلی آن‌ها را شامل می‌شود (Savadkouhi & Motamedi, 2017) و یکی از عواملی که می‌تواند به کارکنان کمک نماید تا در محیط شغلی خود عملکرد بهتری داشته و

فعالیت‌های مربوط به سازمان خود را به شکل مطلوب انجام دهند، اهمیت دادن به خویشتن و ماهیت هستی‌شناختی مشکلات شغلی آنهاست تا بتوان از این منظر، ضمن کمک به شناخت هویت فردی و اجتماعی آنها، زمینه انجام فعالیت‌های کارآمد و سالم را در محیط سازمان‌ها ایجاد نمود (Beheshtinejad, 2017؛ Modghegh & Hajihaidari, 2015). هستی‌شناسی^۱ یا وجودگرایی^۲ یکی از جنبش‌های فلسفی اجتماعی دوران معاصر است که به‌عنوان واکنشی به رویکردهای مصرف‌گرایی، مادی‌گرایی، از خودبیگانگی و اسارت بشر و عدم توجه به دغدغه‌های اصیل انسان مطرح شد (Shaver & Mikulincer, 2012).

این رویکرد در حوزه روان‌شناسی به‌عنوان وضعیتی مشترک برای همه افراد بدون توجه به مذهب، فرهنگ، قومیت و نژاد؛ به بررسی مسائل محوری و عمیق مانند تنهایی، بی‌هدفی، ترس از مرگ، عدم امنیت و آزادی در حوزه‌های مختلف زندگی می‌پردازد (Udo, Melin-Johansson, & Danielson, 2011) و به جای تأکید بر بهبود بیماری یا به‌کارگیری مطلق تکنیک‌های حل مسأله برای تکلیف دشوار زندگی اصیل بر درک آزادی، مسئولیت و ابراز صادقانه خویش تمرکز دارد (Su, Cao, Zhou, Wang, & Xiang, 2018). همچنین هستی‌شناسی و عوامل مرتبط با آن یکی از حیطه‌های اصلی مورد بررسی در دیدگاه جامعه‌شناختی است (Giddens, 2002). بر اساس این دیدگاه، بسیاری از کنش‌ها و واکنش‌های موجود در هر جامعه که زمینه شکل‌گیری کارکردهای اجتماعی را فراهم می‌کنند به واسطه توجه یا عدم توجه به مسأله وجودی و هستی‌نگری انسان‌ها در محیط‌های فردی و اجتماعی می‌باشد (Giddens & Sutton, 2014) و در بین زندانیان که با مفاهیمی مانند معنا، امید، هدفمندی، آزادی و ... به میزان زیادی درگیر می‌باشند نیز مشاهده می‌گردد (Breitbart, 2017).

مجازات زندان به‌عنوان یکی از راهکارهای تنبیهی قانون‌گذار برای نگهداری و تربیت مجرمان (Shams, 2014) و به دلیل شرایط خاص محیط آن و ارتباط مستقیم با مجرمانی که جرایم مختلفی را مرتکب شده و زمینه لازم جهت انجام رفتارهای منفی مختلف را دارند، زمینه ناسازگاری و مشکلات مختلف را برای کارکنان آن ایجاد نموده (Shams & Bolhari, 2006) و ممکن است در محیط کاری آنها، نقش‌های گوناگون و متفاوتی را برایشان ایجاد نماید و

1- ontology

2- existentialism

نقش‌های مورد انتظار برای آن‌ها نیز چندان واضح و مشخص نباشد که این امر باعث ناسازگاری شغلی این کارکنان در محیط زندان‌ها می‌گردد (Armstrong, Atkin-Plunk & Wells, 2015; Barbosa, De Menezes, Dos Santos, Olinda, & Cavalcanti Cost, 2018) و اهمیت متغیرهای هستی‌شناختی مانند استقلال کاری، قدرت انتخاب، هدفمندی، امنیت روانی، مسئولیت‌پذیری، اعتماد بین فردی و ... را در کارکنان شاغل در آن دوچندان نموده و زمینه بروز ابهام نقش^۱ و تعارض نقش^۲ را فراهم می‌نماید.

ابهام نقش و تعارض نقش به‌عنوان نمونه‌هایی از فشارزاهای روانی محسوب می‌گردند که از پیامدهای منفی محیط شغلی استرس‌زا برای کارکنان می‌باشند (Dereke & Rezaei, 2020). ابهام نقش، وضعیت شغلی مبهمی است که در آن بعضی از اطلاعات لازم برای انجام شغل به‌طور مطلوب، نارسا و گمراه‌کننده‌اند در نتیجه فرد نمی‌داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغل دارند. ابهام در نقش در بیشتر سازمان‌ها مسأله‌ای اجتناب‌ناپذیر است و سازمان‌ها به رهبرانی نیاز دارند تا ابهام‌های موجود در نقش‌های محول به کارکنان را برطرف کنند. این مفهوم در واقع زمانی به فشار روانی منجر می‌شود که فرد را از بهره‌وری و پیشرفت باز می‌دارد (Zou, Zheng, & Zhu, 2011). بنابراین ابهام نقش زمانی رخ می‌دهد که کار افراد نامعلوم است و حوزه مسئولیت شغلی آن‌ها واضح نیست. در این حالت، فرد درباره نقش کاری خود اطلاعات کافی، واضح و روشن ندارد و واضح نبودن این موارد به سردرگمی، ناکامی، درماندگی و فشار روانی منجر می‌شود (Endcalezki, Sarvghad & Barzegar, 2014). به هر حال، ابهام نقش ممکن است از آموزش ناکافی، ارتباط ضعیف، دریغ ورزیدن عمدی از دادن اطلاعات یا تحریف عمدی اطلاعات از سوی یک همکار یا سرپرست ناشی شود. ابهام نقش مواقعی پیش می‌آید که وظیفه‌ای را که به متصدی نقش محول گردیده است به روشنی و وضوح بر حسب رفتارهای مورد انتظار (اولویت‌های وظایف یا اقدامات کاری) یا سطح عملکرد (ملاکی که متصدی نقش به وسیله آن مورد قضاوت و ارزشیابی قرار می‌گیرد) تعریف نشده باشد (Mohammadi, 2017).

در کنار مفهوم ابهام نقش، متغیر دیگری که بر اساس نتایج تحقیقات مختلف با متغیرهای

-
- 1- role ambiguity
 - 2- role conflict

هستی‌شناختی مرتبط بوده است تعارض نقش می‌باشد (Malekiha, 2008; Haddadian & Mohammadzadeh, 2016). تعارض نقش حالت متناقضی است که به دلیل توقعات متفاوت از یک فرد، در وی ایجاد می‌شود. در چنین مواردی، یا فرد مایل نیست به چنین توقعاتی پاسخ دهد یا تصور می‌کند این توقعات با شرح وظایف وی مطابقت ندارند. در این حالت، تن دادن به مجموعه‌ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزامات شغلی، مغایر یا به کلی ناممکن است (Aghaei, Jalali, Hasanzadeh, & Aslan, 2012).

پژوهش‌های انجام‌شده بر رابطه ابهام نقش و تعارض نقش با عملکرد شغلی و متغیرهای هستی‌شناختی کارکنان تأکید نموده است. برای مثال (Shaver & Mikulincer, 2012) با مطالعه نگرانی‌های مرتبط با مفاهیم هستی‌شناختی مانند استقلال فردی، کنجکاوی، امید به آینده، معنای زندگی، هدفمندی، اراده آزاد، انتخاب شخصی و معنویت، نقش آن‌ها را در ابهام و تعارض نقش و زندگی زناشویی و خانوادگی کارکنان مهم دانسته و بیان داشته‌اند داشتن یک معنای مشخص از زندگی می‌تواند باعث گردد فرد اهداف روشنی را در زندگی خویش تعیین کرده و برنامه‌هایی را برای رسیدن به سوی آن‌ها ترسیم نماید. (Zhou, Yong, & Danling, 2014) نیز دریافته‌اند وجود تعارض در نقش‌های شغلی می‌تواند به عملکرد پایین و ناسازگاری در شغل مربوطه منجر شده و فرسودگی شخص را در آن شغل افزایش دهد.

در یک بررسی دیگر (Giddens & Sutton, 2014) نیز با بررسی نقش متغیرهای هستی‌شناختی مانند اعتماد، امنیت، امیدواری، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، عشق، همدلی و هدفمندی در هویت‌یابی، تعارضات شغلی و عدم بیگانگی از خویش‌نشان دادند عدم برخورداری فرد از این متغیرها می‌تواند زمینه بیگانگی فرد از خویش‌نشان و تعارض شغلی را در وی ایجاد نموده و مشکلات زیادی را در زندگی فردی و اجتماعی ایجاد نماید. از نظر این دو پژوهشگر، از علل اصلی دور شدن فرد از این متغیرها (مؤلفه‌های هستی‌شناختی)، تجدد (مدرنیته) و کاهش توجه به معنویت در زندگی اجتماعی است. (Belias, Koustelios, Gkolia, Aspridis, Kyriakou & Varsanis, 2015) با مطالعه این موضوع که آیا ابهام و تعارض نقش و استقلال کاری می‌تواند رضایت و بهره‌وری در تولید را در کارکنان ایجاد نمایند دریافته‌اند ابهام و تعارض نقش در کارکنان باعث عدم رضایت آن‌ها از شغل مربوطه و تضعیف خدمات ارائه شده می‌گردد، در حالی که اعطای

استقلال کاری به این دسته از کارکنان البته با رعایت اصول حرفه‌ای و اخلاقی می‌تواند به رضایت شغلی منجر شود و تعارض و ابهام شغلی را کاهش دهد. (Breitbart (2017) نیز در بررسی خود برخی نگرانی‌های مرتبط با رویکرد هستی‌شناختی را شامل فقدان آزادی و استقلال شغلی، تنهایی اجتماعی، عدم مسئولیت‌پذیری و معناداری در زندگی می‌داند که وجود آن‌ها در زندگی شخص می‌تواند رضایت او را از زندگی خویش کاهش داده و زمینه تعارضات شغلی‌اش را افزایش دهد.

بنابراین با توجه به این‌که اهمیت دادن به کارکنان زندان‌ها و نیازهای مختلف آن‌ها به ویژه در حوزه‌های روان‌شناختی و جامعه‌شناختی برای دستیابی به عملکرد شغلی مطلوب یکی از دغدغه‌های اصلی سازمان زندان‌های جمهوری اسلامی ایران و امری حیاتی به شمار می‌رود و رویکردهای بین‌رشته‌ای که علوم مختلف را به هم پیوند می‌دهند یکی از علائق پژوهشی مهم در بین پژوهشگران است و از آنجایی که متغیرهای مرتبط با هستی‌شناسی مانند استقلال فردی، انتخاب و اراده، امید به آینده، هدفمندی، رضایت از زندگی، امنیت روانی، اعتماد بین‌فردی، مسئولیت‌پذیری و معنادگی در زندگی می‌توانند به‌عنوان برخی از منابع انسان جهت سازگاری با مشکلات شغلی و بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به‌ویژه کارکنان شاغل در زندان‌های کشور در نظر گرفته شوند، پژوهش حاضر دنبال پاسخگویی به این سؤال بود که آیا بسته آموزشی هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز بر ابهام نقش و تعارض نقش کارکنان زندان‌های استان کهگیلویه و بویر احمد تأثیر دارد؟

روش

این مطالعه از نوع کارآزمایی بالینی و طرح نیمه‌آزمایشی دو گروهی (گروه آزمایش که آموزش هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز را دریافت کردند و گروه گواه که هیچ مداخله‌ای برای آن‌ها اجرا نگردید) با پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری سه‌ماهه بود. روش اجرا نیز بدین صورت بود که بعد از انجام هماهنگی‌های لازم با سازمان زندان‌های کشور و اداره کل زندان‌های استان کهگیلویه و بویر احمد، ۳۰ نفر از کارکنان زندان‌های این استان بر اساس معیارهای ورود (دامنه سنی ۲۵ تا ۵۵ سال، شاغل در محیط داخلی زندان‌ها، تمایل به شرکت در جلسات آموزشی و تکمیل فرم

رضایت‌نامه کتبی، متأهل بودن کارکنان شرکت‌کننده و داشتن زندگی مشترک با همسر خویش) و معیارهای خروج (عدم تمایل به مشارکت در پژوهش و یا انصراف از ادامه مشارکت در پژوهش و انتقال کارکنان شرکت‌کننده در پژوهش به زندان‌های استان‌های دیگر در حین اجرای جلسات آموزش هستی‌شناسی) به صورت هدفمند انتخاب شدند و پس از نمونه‌گیری اولیه، ۳۰ نفر کارکنان انتخاب‌شده، به صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه (هر گروه ۱۵ نفر) گمارده شدند و جلسات آموزشی بر اساس الگوی (Karandish, Mahdad, & Golparvar (2019) (جدول ۱) برای کارکنان گروه آزمایش اجرا گردید. ضمناً پیش از انجام جلسات آموزشی و پس از آن‌ها، پرسشنامه ابهام و تعارض نقش به‌عنوان پیش‌آزمون و پس‌آزمون توسط هر دو گروه آزمایش و گواه تکمیل گردید و سه ماه بعد (مرحله پیگیری) نیز این پرسشنامه روی هر دو گروه آزمایش و گواه اجرا گردید.

Table 1. Ontology training sessions based on Giddens theory (Karandish et al., 2019)

جلسه	شرح جلسه
اول	آشنایی آزمودنی‌ها با اهداف کلی آموزش هستی‌شناختی، بیان قوانین کلی مربوط به شرکت در این جلسات و تبیین مفاهیم ابهام نقش و تعارض نقش در سطح زندان.
دوم	تعریف اعتماد اجتماعی و امنیت روانی و بیان برخی از مصادیق آن در کار زندانبانی.
سوم	تعریف مفاهیم معنا، امید و هدفمندی در زندگی و بیان ارتباط بین آن‌ها و تبیین ارتباط این مفاهیم با ناسازگاری شغلی.
چهارم	بیان نقش و اهمیت انتخاب و استقلال فردی در دستیابی به اهداف و راهکارهای رفع موانع موجود در کارکنان.
پنجم	تعریف هویت و بیگانگی شغلی و بیان برخی از مصادیق آن در کار زندانبانی.
ششم	آگاه‌سازی کارکنان درباره مفهوم اضطراب تنهایی بنیادین و نقش معنویت در کنار آمدن با مفهوم مرگ و نیستی.
هفتم	آموزش راهکارهای تقویت حس مسئولیت‌پذیری و تعهد نسبت به کار در کارکنان زندان و نقش آن در کاهش ابهام و تعارض نقش.
هشتم	بیان منابع خودکارآمدی و راهکارهای تقویت آن در فرد و نقش تاب‌آوری در مقابله با مشکلات و چالش‌های روزمره با هدف کاهش ابهام و تعارض نقش در محیط کار.
نهم	تشریح راهکارهای مقابله با مشکلات زندانبانی و کاهش ابهام و تعارض شغلی.
دهم	مرور مطالب مورد بحث در جلسات قبل و گفتگو درباره محتوای برنامه آموزشی.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

با توجه به این‌که در تحقیقات آزمایشی حداقل ۱۵ نفر برای هر گروه توصیه شده است (Delavar, 2017)، تعداد ۳۰ نفر از کارکنان دارای مشکلات و ناسازگاری‌های شغلی مرتبط با تجارب هستی‌شناختی منطبق بر نظریه گیدنز (نامیدی، عدم اعتماد، فقدان امنیت روانی و شغلی، عدم استقلال کاری، بی‌هویتی، ازخودبیگانگی و ...) به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند و به صورت تصادفی به دو گروه آزمایش و گواه گمارده شدند. ضمناً شرکت‌کنندگان در دامنه سنی ۲۷ تا ۴۹ سال بودند و میانگین و انحراف معیار سن آن‌ها به ترتیب ۳۵/۷۳ و ۶/۲۹ بود. بیشترین میزان سطح تحصیلات آن‌ها نیز مربوط به مقطع کارشناسی با تعداد ۱۵ نفر (۵۰ درصد)، و ۱۶ نفر (۵۳/۳ درصد) از آن‌ها به صورت استخدام رسمی در مشاغل خویش فعالیت داشتند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه ابهام نقش و تعارض نقش: این پرسشنامه که توسط Rizzo, House, & Lirtzman (1970) و به منظور ارزیابی ابهام و تعارض نقش ساخته شد نخستین بار در ایران توسط Arshadi (1999) ترجمه، ویرایش و مورد استفاده قرار گرفت و شامل ۱۴ ماده می‌باشد که ۶ ماده اول آن برای سنجش ابهام نقش و ۸ ماده دیگر، برای سنجش تعارض نقش به کار می‌رود. در این پرسشنامه، پاسخ‌ها بر روی یک مقیاس چهاردرجه‌ای از ۱ (کاملاً صحیح است) تا ۴ (اصلاً صحیح نیست) مشخص می‌شوند. بر این اساس، حداقل و حداکثر نمره فرد در ابهام نقش از ۶ تا ۲۴ در نوسان می‌باشد. بنابراین نمره بالاتر فرد در این ۶ ماده، نشانه ابهام نقش بیشتر و نمره پایین‌تر نشانه ابهام نقش کمتر است (Massoudi Maraghi & Ostvar, 2015). حداقل و حداکثر نمره فرد در تعارض نقش نیز از ۸ تا ۳۲ در نوسان می‌باشد. بنابراین نمره بالاتر فرد در این ۸ ماده، نشانه تعارض نقش بیشتر و نمره پایین‌تر نیز نشانه تعارض نقش کمتر است (Endcalezki et al, 2014).

Arshadi & Shokrkon (2004) این پرسشنامه را ترجمه و ضریب پایایی آن را بر روی ۲۸۰ نفر اجرا کردند که ضریب پایایی را برای ابهام نقش و تعارض نقش به ترتیب برابر با ۰/۷۵ و ۰/۷۸ و اعتبار آن را به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۸۱ به دست آوردند. (Aghaei et al. (2012) نیز پایایی پرسشنامه

را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای ابهام نقش ۰/۷۵ و برای تعارض نقش ۰/۸۱ محاسبه نمودند. در پژوهشی دیگر Endcalezki et al. (2014) میزان پایایی این پرسشنامه را با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۸۲ و Mohammadi (2017) نیز در تحقیق خود، میزان پایایی پرسشنامه ابهام نقش و تعارض نقش را به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۵۷ و ۰/۵۳ و میزان روایی آن را ۰/۵۷ محاسبه کرده است. در پژوهش حاضر نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، میزان پایایی پرسشنامه ابهام نقش ۰/۸۴ و تعارض نقش ۰/۸۰ به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح آمار توصیفی از میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی نیز پس از بررسی پیش فرض‌های لازم شامل نرمال بودن توزیع متغیرها، برابری واریانس خطاها و همگنی شیب رگرسیون، از تحلیل کوواریانس استفاده شد.

یافته‌ها

در جدول ۲، میانگین و انحراف معیار ابهام نقش و تعارض نقش در گروه‌های آزمایش و گواه به تفکیک مراحل پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری آمده است.

Table 2. Mean and standard deviation of role ambiguity and role conflict scores in pre-test, post-test, and follow-up stages

Variable	Group	Pre-test		Post-test		Follow-up	
		M	SD	M	SD	M	SD
Role ambiguity	Experimental	16.87	6.22	14.73	4.67	10.13	3.09
	Control	13.93	7.22	17.80	2.48	15.73	2.71
Role conflict	Experimental	21.40	7.77	17.40	4.65	11.80	5.41
	Control	18.87	7.71	20.67	4.03	18.00	3.85

نتایج جدول ۲ بیانگر آن است که در گروه آزمایش، میانگین نمره ابهام نقش در مراحل پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری به ترتیب ۱۶/۸۷، ۱۴/۷۳ و ۱۰/۱۳ و در گروه گواه نیز به ترتیب ۱۳/۹۳، ۱۷/۸۰ و ۱۵/۷۳ بوده است. همچنین در گروه آزمایش، میانگین نمره تعارض نقش در پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری به ترتیب ۲۱/۴۰، ۱۷/۴۰ و ۱۱/۸۰ و در گروه گواه نیز به ترتیب ۱۸/۸۷، ۲۰/۶۷ و ۱۸ بود. بنابراین می‌توان گفت میانگین نمرات ابهام نقش و تعارض نقش در گروه آزمایش به وسیله تأثیر آموزش هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز در

مقایسه با گروه گواه در مراحل پس‌آزمون و پیگیری دچار تغییر شده است. لیکن معنی‌داری این تغییرات در ادامه با ارزیابی نتایج آمار استنباطی مورد بررسی قرار می‌گیرد. با توجه به این‌که بررسی استنباطی داده‌های پژوهش حاضر مستلزم استفاده از تحلیل کوواریانس می‌باشد، ابتدا مفروضه‌های آن مورد سنجش قرار گرفت. جدول ۲ نتایج دو شرط نرمال بودن و برابری واریانس‌ها را نشان می‌دهد.

Table 3. The results of Shapiro-Wilk and Levene's tests on scores of role ambiguity and role conflict

Stage	Variable	Shapiro-Wilk test		Levene's test	
		F	P	F	p
Pre-test	Role ambiguity	0.97	0.24	1.02	0.32
	Role conflict	0.94	0.18	3.26	0.08
Post-test	Role ambiguity	0.97	0.55	1.06	0.31
	Role conflict	0.95	0.22	2.51	0.12
Follow-up	Role ambiguity	0.95	0.13	1.51	0.23
	Role conflict	0.97	0.54	2.03	0.16

بر اساس داده‌های جدول ۳، هر دو متغیر ابهام نقش و تعارض نقش در سه مرحله پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری دارای توزیع نرمال ($P > 0/05$) و برابری واریانس خطا ($P > 0/05$) بودند. بنابراین دو شرط نرمال بودن و برابری واریانس‌ها رعایت شده است. همچنین نتایج همگنی شیب رگرسیون برای ابهام نقش در پیش‌آزمون ($F = 0/14$, $P < 0/71$) و پس‌آزمون ($F = 2/91$, $P < 0/10$) و برای تعارض نقش نیز در پیش‌آزمون ($F = 0/30$, $P < 0/58$) و پس‌آزمون ($F = 1/05$, $P < 0/31$) بوده است، لذا می‌توان گفت فرض همگنی شیب رگرسیون نیز رعایت شده است. جدول ۴ نتایج آنکوا روی نمرات ابهام و تعارض نقش را در مرحله پس‌آزمون را نشان می‌دهد.

Table 4. The results of ANCOVA on scores of role ambiguity and role conflict in post-test stage

Variable	Source of changes	SS	df	MS	F	P	Eta
Role ambiguity	Pre-test	12054.09	1	12054.09	24.95	0.001	0.48
	Group	483.13	1	483.13	43.32	0.001	0.62
	Error	78.05	7	11.15			
Role conflict	Pre-test	12283.53	1	12283.53	25.65	0.001	0.49
	Group	478.89	1	478.89	83.65	0.001	0.76
	Error	40.04	7	5.72			

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد با حذف تأثیر نمرات پیش‌آزمون، تفاوت بین میانگین‌های نمرات پس‌آزمون ابهام و تعارض نقش در دو گروه آزمایش و گواه معنی‌دار است ($P < 0/01$). بنابراین آموزش هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز بر ابهام نقش و تعارض نقش در مرحله پس‌آزمون تأثیر دارد. میزان تأثیر آموزش هستی‌شناختی بر میزان ابهام نقش و تعارض نقش گروه آزمایش در مرحله پس‌آزمون به ترتیب $0/62$ و $0/76$ بوده است. نتایج تحلیل کوواریانس تأثیر آموزش هستی‌شناختی بر ابهام نقش و تعارض نقش در دو گروه آزمایش و گواه در مرحله پیگیری در جدول ۵ آمده است.

Table 5. The results of ANCOVA on scores of role ambiguity and role conflict in follow-up stage

Variable	Source of changes	SS	df	MS	F	P	Eta
Role ambiguity	Pre-test	16959.80	1	16959.80	23.52	0.001	0.46
	Group	721.08	1	721.08	78.53	0.001	0.74
	Error	64.26	7	9.18			
Role conflict	Pre-test	4520.39	1	4520.39	5.76	0.023	0.17
	Group	784.79	1	784.79	124.75	0.001	0.82
	Error	44.03	7	6.29			

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌گردد با حذف تأثیر نمرات پیش‌آزمون، تفاوت بین میانگین‌های نمرات مرحله پیگیری ابهام نقش و تعارض نقش در دو گروه آزمایش و گواه معنی‌دار است ($p < 0/01$). بنابراین بسته آموزشی هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز بر ابهام نقش و تعارض نقش در مرحله پیگیری تأثیر دارد. میزان تأثیر آموزش هستی‌شناختی بر میزان ابهام نقش و تعارض نقش گروه آزمایش در مرحله پیگیری به ترتیب $0/74$ و $0/82$ بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز بر ابهام نقش و تعارض نقش کارکنان زندان‌های استان کهگیلویه و بویر احمد انجام گردید. بر اساس این مطالعه، آموزش این بسته می‌تواند منجر به کاهش میزان تعارض نقش در کارکنان زندان‌ها گردد به طوری که این تأثیر در گروه آزمایش نسبت به گروه گواه با مقایسه مراحل پیش‌آزمون- پس‌آزمون و پیش‌آزمون- پیگیری معنی‌دار بوده است و منجر به کاهش میانگین نمرات تعارض نقش گردید.

تحقیقات مختلف اثربخشی مداخلات مبتنی بر متغیرهای هستی‌شناختی بر تعارض نقش را مورد تأیید قرار داده‌اند و این مطالعات تلاش کرده‌اند رابطه بین این متغیرها و تعارض نقش را تبیین نمایند. بنابراین یافته‌های این مطالعه با تحقیقات دیگر همسو می‌باشد. برای مثال Belias et al. (2015) دریافتند تعارض نقش در کارکنان باعث عدم رضایت آن‌ها از شغل مربوطه و تضعیف خدمات ارائه‌شده می‌گردد در حالی که اعطای استقلال کاری به این دسته از کارکنان البته با رعایت اصول حرفه‌ای و اخلاقی می‌تواند به رضایت شغلی منجر شود. همچنین Massoudi Maraghi & Ostvar (2015) نشان دادند رابطه معنی‌داری بین تعارض شغلی با عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد بدین صورت که وجود تعارض شغلی می‌تواند عملکرد شغلی کارکنان را کاهش داده و میزان تولید و بهره‌وری را در محیط شغلی به میزان زیادی پایین آورد.

آنچه می‌توان جهت تبیین تأثیر بسته آموزشی هستی‌شناختی بر میزان تعارض نقش کارکنان زندان‌ها مورد اشاره قرار داد این است که برخی از موضوعات و تم‌های مورد بررسی در این بسته آموزشی مانند هدفمندی، حق انتخاب و اراده آزاد، مسئولیت‌پذیری و راهکارهای مقابله‌ای مسأله‌محور بر نقش تعیین‌کننده‌ای در زندگی صحیح در تأکید کرده و راهکارهای مشخص جهت انتخاب مسیر مناسب را از بین مسیرهای مختلف در زندگی شغلی مطرح می‌نمایند. این راهکارها با تأکید بر کاهش تعارض در نقش‌های شغلی و خانوادگی کارکنان، میزان کارآمدی فرد را افزایش داده و سردرگمی او در تعارض کار- خانواده را کاهش می‌دهند.

یافته دیگر تحقیق حاضر بیانگر این بود که آموزش متغیرهای هستی‌شناختی می‌تواند منجر به کاهش میزان ابهام نقش در کارکنان زندان‌ها گردد به طوری که این تأثیر در گروه آزمایش نسبت به گروه گواه با مقایسه مراحل پیش‌آزمون- پس‌آزمون و پیش‌آزمون- پیگیری معنی‌دار بوده است و منجر به کاهش میانگین نمرات ابهام نقش گردید. تحقیقات مختلف اثربخشی مداخلات مبتنی بر متغیرهای هستی‌شناختی بر ابهام نقش را مورد تأیید قرار داده‌اند و برخی مطالعات تلاش کرده‌اند رابطه بین این متغیرها و ابهام نقش را تبیین نمایند. بنابراین یافته‌های این مطالعه با تحقیقات دیگر همسو می‌باشد.

Mohammadi (2017) به بررسی رابطه ابهام نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی با میانجی‌گری رفتارهای پویای شغلی مانند مسئولیت‌پذیری، هدفمندی در کار، خوش‌بینی و امید و توانایی کنترل امور به عنوان متغیرهای هستی‌شناختی پرداخته و نشان داد رفتار پویا، رابطه ابهام

نقش با خشنودی شغلی و عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند. بنابراین رفتارهای پویای شغلی موجب رفع ابهام برای کارکنان می‌شود و در نهایت اثرات منفی ابهام نقش بر متغیرهای خشنودی و عملکرد شغلی را دفع کرده و موجب بالارفتن عملکرد و خشنودی کارکنان می‌گردد.

آنچه در تحقیق حاضر مشخص گردید این بود که در کنار مفهوم تعارض نقش، ابهام نقش نیز یکی از چالش‌های اساسی کارکنان زندان‌ها بود و تا حدی می‌توان گفت ابهام نقش معمولاً مؤلفه مهم‌تری نسبت به تعارض نقش در بین این کارکنان بوده است. آنچه می‌توان به عنوان تبیینی جهت تأثیر بسته آموزشی هستی‌شناختی مبتنی بر نظریه گیدنز بر میزان ابهام نقش در این دسته از کارکنان مورد اشاره قرار داد این است که آموزش مفاهیمی مانند حق انتخاب و اراده آزاد، مسئولیت‌پذیری و خودکارآمدی می‌تواند بخش زیادی از اثربخشی مثبت این بسته آموزشی بر ابهام نقش را در این دسته از کارکنان توجیه نماید. بنابراین اجرای این بسته آموزشی در سطح زندان‌ها می‌تواند بخشی از مشکلات مرتبط با ابهام نقش و تعارض نقش را در کارکنان این سازمان به‌ویژه کارکنانی که ارتباط مستقیمی با زندانیان دارند کاهش دهد.

از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر محدود بودن نمونه آماری به کارکنان مرد زندان‌های استان کهگیلویه و بویر احمد بود که تعمیم‌پذیری نتایج را در کارکنان دیگر استان‌ها به‌ویژه کارکنان زن با مشکل مواجه می‌کند. بنابراین پیشنهاد می‌گردد مطالعات مشابه با موضوع تحقیق حاضر در بین کارکنان دیگر زندان‌های کشور و کارکنان زن انجام گیرد.

تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از یافته‌های پژوهشی رساله مقطع دکتری (نویسنده اول) رشته روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان می‌باشد. شایسته است بدین وسیله از کلیه مسئولان، کارکنان و زندانیان زندان‌های استان کهگیلویه و بویر احمد نیز به خاطر مشارکت در انجام این تحقیق، صمیمانه تشکر و قدردانی گردد.

تضاد منافع

نویسندگان این مقاله اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تعارض بالقوه منافع در زمینه تألیف و انتشار این مقاله وجود ندارد.

References

- Aghaei, A., Jalali, D., Hasanzadeh, R., & Aslan, Z. (2012). Prediction of role ambiguity, role conflict, job burnout, and quadruple dimensions of stress overflow counselors in Isfahan counseling centers based on their demographic characteristics. *Journal of New Findings in Psychology*, 5(2), 69-88. (Persian)
- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C., A., & Wells, J. (2015). The Relationship between Work-Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction. *Journal of Criminal Justice and Behavior*, 20(10), 1-17.
- Arshadi, N., & Shokrkon, H. (2004). Investigating the relationship between stress due to conflict and role ambiguity with job performance and job satisfaction considering the moderating effects of work autonomy and group continuity among employees of the National Oil Company of South Khuzestan Province-Ahwaz. *Journal of Educational Sciences and Psychology*, 14(1-2), 129-148. (Persian)
- Arshadi, N. (1999). *Investigating the relationship between conflict stress and role ambiguity with the performance and job satisfaction of the managers and employees of the National Iranian Oil Company of South of the South, considering the moderating effect of group autonomy and group cohesion*. Master's thesis of industrial and organizational psychology, Shahid Chamran University of Ahvaz. (Persian)
- Barbosa, M. L., De Menezes, T. N., Dos Santos, S., Olinda, R., & Cavalcanti Cost, G. (2018). The quality of life of health professionals working in the prison system. *Journal of Cienc Saude Coletiva*, 23(4), 1293-1302.
- Beheshtinejad, M. (2017). Criticism of the giddens cultural theory. *The evolution of the Human Sciences*, 4(6), 82-102. (Persian)
- Belias, D., Koustelios, A., Gkolia, A., Aspridis, G., Kyriakou, D., & Varsanis, K. (2015). Can Role Conflict and Autonomy make employees in the Greek Banking Organization satisfied and productive? *International Journal of Strategic Innovative Marketing*, 3(10), 27-39.
- Breitbart, W. (2017). Existential isolation. *Journal of Palliate Support Care*, 15(4), 403-404.
- Delavar, A. (2017). *Research method in psychology and education* (25th ed.). Tehran: Viraesh Publishing. (Persian)
- Dereke, M., & Rezaei, H. (2020). The Relationship of Job Stress with Organizational Climate, Quality of Work Life, and Job Involvement. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 7(1), 175-188. (Persian)
- Endcalezcki, M., Sarvghad, S., & Barzegar, M. (2014). Organizational justice relationship with job burnout and role ambiguity / conflict in employees. *Journal of Social Psychology*, 8(28), 93-106. (Persian)
- Fattahi, R., Qalandari, K., & Shirzad, S. (2016). A survey on the relationship between ergonomic indicators in the workplace with the productivity and job stress of the

- employees at the tax administration of the west Azerbaijan province. *Economics and Taxation Quarterly*, 2(1), 203-226. (Persian)
- Giddens, A. (2002). *Modernity and Self-identity: Self and society in the late modern age*. California: Stanford University Press.
- Giddens, A., & Sutton, P. W. (2014). *Sociology*. London: Polity Press.
- Haddadian, A., & Mohammadzadeh, Z. (2016). The effect of work-family conflict on burnout with the effect of psychological capital interface among employees of government banks in Gonabad city. *Research Transformation Management*, 6(12), 135-158. (Persian)
- Karandish, M., Mahdad, A., & Golparvar M. (2019). *Developing an ontology curriculum based on Giddens theory and determining its effectiveness on job alienation, job burnout, marital satisfaction, and role conflict and role ambiguity in prison staff in Kohgiluyeh and Boyer Ahmad*. Ph.D. in Psychology, Islamic Azad University, Isfahan Branch (Khorasgan), Isfahan. (Persian)
- Malekiha, M. (2008). *The effect of family-conflict management education on job satisfaction and marital satisfaction among women employed in isfahan university*. Master's Degree of Counseling, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Isfahan, Isfahan. (Persian)
- Massoudi Maraghi, M., & Ostvar, R. (2015). Relationship between ambiguity and role conflict and job performance. *Scientific and Production Monthly Exploration and Production of Oil and Gas*, 116, 8-16. (Persian)
- Modghegh, M. D., & Hejihaidari, H. (2015). The methodology of formation and structure in giddens' thought from the viewpoint of transcendental philosophy. *Journal of Cultural and Social Sciences*, 6(3), 119-140. (Persian)
- Mohammadi, B. (2017). Investigate the relationship between role ambience with job satisfaction and job performance by mediating dynamic job behaviors. *Ergonomics Journal*, 4(1), 20-27. (Persian)
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, E. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarter*, 15, 150-153.
- Savadkouhi, A., & Motamedi, E. (2017). The Relationship of Psychological Capital's Dimensions with Job Performance. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 4(1), 59-74. (Persian)
- Shams, A., & Bolhari, J. (2006). *Psychological training for prisoners*. Tehran: Rahe Tarbiat Publication. (Persian)
- Shams, A. (2014). *Pathology of prison*. Tehran: Rahe Tarbiat Publication. (Persian)
- Sharafi, L., Mahdad, A., & Fazel, A. A. (2014). The relationship between job characteristics and organizational justice dimensions with job alienation. *Journal of Applied Psychology*, 14(3), 51-59. (Persian)
- Shaver, P. R., & Mikulincer, M. (2012). *An attachment perspective on coping with existential concerns*. In P. R. Shaver & M. Mikulincer (Eds.), *Meaning, mortality,*

and choice: The social psychology of existential concerns (p. 291-307). American Psychological Association.

Su, H., Cao, J., Zhou, Y., Wang, L., & Xiang, L. (2018). The mediating effect of coping style on personality and mental health among elderly Chinese empty-nester: A cross-sectional. *Archives of Gerontology and Geriatrics, 75*, 197-201.

Yarian, S., & Dinparvar, Z. (2020). Effectiveness of Ontological Security Training on Religious Identity, Psychological safety, and Job Security among Teachers. *Islamic Life Journal, 4*(1), 58-65. (Persian)

Udo, C., Melin-Johansson, C. H., & Danielson, E. (2011). Existential issues among health care staff in surgical cancer care discussions in supervision sessions. *European Journal of Oncology Nursing, 15*, 447-453.

Zhou, L., Yong, L., & Danling, L. (2014). The mediating role of job burnout in the relationship between role conflict and job performance: an empirical research of hotel frontline service employees in China. *International Journal of Psychological Studies, 6*(3), 88-95.

Zou, W., Zheng, Y., & Zhu, J. (2011). Information Seeking as a Mediator between Proactive Personality and Adjustment. *System Engineer Procardia, 1*(2), 294-300.



© 2020 by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0 license) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)